



**TEMPO ORSZÁGOS ÖNKÉNTES KIEGÉSZÍTŐ
EGÉSZSÉGPÉNZTÁR**

KÁRTYAHASZNÁLATI SZABÁLYZAT

2013. január 01.

1.	Bevezető	4
1.1	Jogsabályi hivatkozások:	4
1.2	Általános összefoglaló.....	4
2.	Egészségpénztári kártyával kapcsolatos fogalmak	5
2.1	Pénztár	5
2.2	Szolgáltató.....	5
2.3	Kártyaközpont.....	5
2.4	Pénztártag	5
2.5	Szolgáltatási kedvezményezett	5
2.6	Kártyabirtokos	6
2.7	Elfogadó	6
2.8	Társkártya.....	6
2.9	Egészségkártya jellemzői	6
2.10	Mágnescsík.....	7
2.11	POS tranzakció	7
2.12	POS terminál.....	7
2.13	Telefonos engedélyezés Voice autorizáció.....	7
2.14	Engedélyszám.....	7
3.	Kártya használata, óvintézkedés	7
3.1	A kártya kiküldése	8
3.2	Cserekártya, társkártya, pótkártya.....	8
3.3	Lejárt kártya	8
3.4	Kártya letiltás.....	8
4.	Kártyához kapcsolódó díjak.....	9
4.1	Első kártya és Lejárt kártya díja:	9
4.2	Társkártya díja:.....	9
4.3	PIN kód díja:	9
4.4	Tranzakciós díj:.....	9
4.5	Számlakivonat, adóigazolás díja:	9
5.	Kártya érvényessége	9
6.	Elfogadóhelyek	10
7.	A számlázás szabályai	10
8.	A számlakiállítás	10
9.	A számlakiállítás szabályai	11
10.	Zárolás és kiegyenlítés a szolgáltató felé.....	12
10.1	Számla beküldés	12
10.2	Zárolás	12
11.	Az Egészségkártya használata szolgáltatás igénybevételekor	13
11.1	Kizárólag szolgáltatói szerződéssel igénybe vehető szolgáltatások	13
11.2	Szolgáltatói szerződés nélkül elszámolható szolgáltatások.....	13
12.	Az Egészségkártyával felhasználható fedezet összege	14
13.	A szolgáltatás elszámolása az Egészségkártya mágnescsíkjának segítségével.....	14
14.	Telefonon történő engedélyztetés a Kártyaközponttal (voice autorizáció)	15
15.	Készpénzfizetés lehetősége.....	15
16.	Reklamációkezelés	16
17.	Hibajelzések és teendők	16
18.	A Pénztártag teendője kártyája, PIN-kódja elvesztése esetén	16
19.	Értesítések, egyenlegkérdések	17

20. Pénztár elérhetőségei, ügyfélszolgálati.....	17
20.1 Budapesti Központ.....	17
20.2 Győri Ügyfélszolgálati Iroda	17
20.3 Székesfehérvári Ügyfélszolgálati Iroda	17
20.4 Szegedi Ügyfélszolgálati Iroda.....	17
20.5 Százhalombattai Ügyfélszolgálati Iroda.....	18
Záró rendelkezések.....	18

1. BEVEZETŐ

A Tempo Egészségpénztár (továbbiakban: Pénztár) ügyvitelének korszerűsítésére, a szolgáltatások igénybevételére Egészségpénztári kártyát (továbbiakban: Kártya) bocsát ki, mely igazolja, hogy tulajdonosa jogosult az Egészségpénztár Alapszabálya és Szolgáltatási Szabályzata előírásainak megfelelően szolgáltatások igénybevételére, készpénz fizetés nélkül. A kártya biztosítja, hogy a Pénztártag az egyéni számláján nyilvántartott aktuális fedezetéhez elektronikus úton bármikor hozzáférhessen, és azt az Ő és jogosult szolgáltatási kedvezményezettjei felhasználhassák. A Pénztártag Egészségkártyája több (jogosult) személy által is használható, a PIN-kód ismeretében, mely a jogosulatlan hozzáférés elkerülésére hivatott.

1.1 JOGSZABÁLYI HIVATKOZÁSOK:

- 1993. évi XCVI. Törvény az Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárakról.
- 252/2000. (XII. 24.) Korm. Rendelet az önkéntes kölcsönös egészség- és önszegélyező pénztárak beszámoló készítési és könyvvezetési kötelezettségének sajátosságairól
- 268/1997. (XII. 22.) Korm. Rendelet az önkéntes kölcsönös egészség- és önszegélyező pénztárak egyes gazdálkodási szabályairól

1.2 ÁLTALÁNOS ÖSSZEFOGLALÓ

Az Egészségpénztár a Pénztártagjai és a szolgáltatások igénybevételére jogosult kedvezményezettjei számára ún. egészségpénztári kártyát (továbbiakban: egészségkártya) biztosít, mely jogosultságuk igazolása mellett felhasználható a szolgáltatások, termékek ellenértékének kifizetésére.

Az Egészségpénztárral szerződésben álló Kártyaközpont eljár a kártyaolvasó terminálokat üzemeltető bankoknál annak érdekében, hogy engedélyezzék az általuk telepített terminálokon a szolgáltatói szerződésben szereplő BIN azonosítóval rendelkező egészségkártyák elfogadását.

A terminálokat telepítő bankok a POS terminál használatára szóló szerződésben az engedélyt megadták, s vállalták, hogy a Kártyaközpont jelzése alapján a terminálokat felkészítik az Egészségkártyák elfogadására.

A Szolgáltató/Forgalmazó termináljain Egészségkártyával kezdeményezett (sikeres és sikertelen) tranzakciók után fizetendő díjak kiszámlázását és beszedését szabályozza.

A Szolgáltató/Forgalmazó és a bank között a terminál kihelyezésekor szerződéses viszony jött létre, mely VISA, ECMC, AMEX, stb. kártyák elfogadásáról szól. Ez a szerződés rögzíti, hogy a bank a terminál használata után forgalmi jutalékot von le a Szolgáltatótól.

A POS-t kihelyező Bank az Egészségkártyák forgalma utáni díjat nem a Szolgáltató/Forgalmazóra terheli, hanem az Egészségkártyával bonyolított forgalom után a Bank ezt a díjat a Kártyaközpontnak számlázza, tehát a forgalmi jutalékot – amelynek mértékét a Bank és az Kártyaközpont között fennálló szerződés rögzíti – a bank a Kártya központon keresztül szedi be. Ennek alapján a Kártyaközpont a Szolgáltató/Forgalmazó termináljain kezdeményezett sikeres és sikertelen tranzakciók összege után számláz Szolgáltató/Forgalmazó felé.

Amennyiben a POS terminált telepítő bank ezt a díjtételt módosítja, úgy az Kártyaközpont is a megváltozott díjtételt számlázza. A Kártyaközpont a számlát a Szolgáltató/Forgalmazó felé havonta elektronikus számlaként a szolgáltatói szerződésben megadott email címre küldi meg. Ilyenkor a számla a lezárt hónap tranzakciói alapján készül.

A Kártyaközpont nem küldi meg tárgyhó végén a számlát abban az esetben, ha a számla végösszege nem éri el a nettó 500,- Ft-ot. Ilyenkor a forgalmak után esedékes összeget a következő havi számla tartalmazza.

2. EGÉSZSÉGPÉNZTÁRI KÁRTYÁVAL KAPCSOLATOS FOGALMAK

2.1 PÉNZTÁR

Tempo Országos Önkéntes Kiegészítő Egészségpénztár
1025 Budapest, Nagybányai út 92.
Adószám: 18229343-2-43
Bankszámlaszám: 17600066-00347578-00200004

A TEMPO Országos Önkéntes Kiegészítő Egészségpénztár: az 1993. évi XCVI. sz. tv. (továbbiakban: Öpt.) alapján létrejött önkéntes kiegészítő egészségpénztár, s mint jogi személy a tagjainak szolgáltatást nyújt saját maga, vagy vele szerződött szolgáltatón keresztül.

2.2 SZOLGÁLTATÓ

A Szolgáltató: (Forgalmazó) az egészségpénztárral szerződésben álló, az egészségügyről szóló törvényben meghatározott egészségügyi szolgáltató, valamint az a természetes személy, jogi személy és jogi személyiség nélküli gazdasági társaság, amely a pénztárral kötött szerződés alapján a pénztártagok számára egészségpénztári szolgáltatást ténylegesen nyújt.

2.3 KÁRTYAKÖZPONT

Az a Pénztártól és Szolgáltatótól független jogi személy, amely a Pénztár illetve tagjai számára Pénztári kártyás elszámoló rendszert biztosít illetve üzemeltet.

Elvesztett, megrongálódott kártya letiltása,
Elfelejtett PIN kód pótlása,
Egyéb kártyahasználati kérdések.
Elérhető munkanapokon 8.00 - 20.00-ig.
Telefonszám: (06-1) 382-76-57

2.4 PÉNZTÁRTAG

A Tempo Egészségpénztár Alapszabály szerinti tagja.

2.5 SZOLGÁLTATÁSI KEDVEZMÉNYEZETT

A pénztártag által, az Alapszabály rendelkezéseinek megfelelően, a pénztári szolgáltatások igénybevételére bejelentett, a Pénztár által nyilvántartásba vett közeli hozzátartozó.

2.6 KÁRTYABIRTOKOS

A pénztártagok és az általuk megjelölt szolgáltatásra jogosult közeli hozzátartozója. A kártya birtokosa a kártyán megjelölt természetes személy.

A Kártyabirtokos jogosult a Kártyával összefüggésben kezelt személyes adatai megismerésére, az azokhoz történő hozzáférésre.

A Kártyabirtokos a megismerési és hozzáférési jogát kizárólag személyesen, a Pénztár személyes vagy telefonos ügyfélszolgálatán, ügyélfogadási időben gyakorolhatja.

2.7 ELFOGADÓ

A Pénztárral szerződéses jogviszonyban álló szolgáltató, amely az Egészségkártya elfogadására vonatkozóan írásban kártyaelfogadási szerződést köt.

2.8 TÁRSKÁRTYA

A Pénztár által, a Pénztártagnál megjelölt közeli hozzátartozó, szolgáltatási kedvezményezettjei részére kibocsátott Egészségkártya.

A társkártya külön Kártyaigénylő nyomtatványon igényelhető, költségtérítés mellett, melynek összege a Pénztártag egyéni számlájáról kerül levonásra. A társkártyával történő vásárlás esetén az authorizáció és az elszámolás megegyezik a Pénztártag kártyájával történő vásárlás eljárásával. A társkártya használata esetén is a Pénztártag egyenlege módosul, illetve egyéni számlája terhelődik. Az online tranzakció következtében kétszeres felhasználásra nincs mód, mivel a tranzakciók valós időben jelenik meg az egészség számlán.

2.9 EGÉSZSÉGKÁRTYA JELLEMZŐI

A Pénztár kártyája saját logóval ellátott, mágnes és aláírás csikkal rendelkező 86x54 mm-es nagyságú plasztikkártya.

Kártyán tárolt adatok:

- A kártyán dombornyomással szerepel a kártyabirtokos neve (26 karakter),
- kártyaszáma (16 karakter),
- érvényesség ideje (hónap/év). A kártya érvényességi ideje 3 év. A kártyához egy 4 jegyű PIN kód tartozik.
- A kártya előlapján szerepel az Egészségkártya neve, logója, a Pénztártag neve,
- kártyaszáma,
- és lejárat ideje.
- A kártya hátoldalán található a mágnescsík, az aláírás mező.

A Kártyával (Társkártyával) végezhető műveletek köre:

- A Kártya rendeltetésszerűen használható a Pénztár Alapszabályában meghatározott szolgáltatások, termékek ellenértékének zárolására, az egyéni egészség számlán meglévő fedezet igazolására, és a pénztártagi (társkártyabirtokosi) jogviszony igazolására.

A Kártya kizárólag a Pénztár szolgáltatásaihoz, illetve az azokkal kapcsolatos elszámolásokhoz kapcsolódó, e rendeletben meghatározott funkciókat töltheti be. A Kártya nem teheti lehetővé azt, hogy a pénztártag az egyéni számláján lévő összeggel közvetlenül

rendelkezzék, illetőleg annak terhére készpénzt vegyen fel, vagy áruk, illetőleg szolgáltatások ellenértékét az eladónak vagy a szolgáltatónak kiegyenlítsse. A pénztári kártya nem minősül készpénz-helyettesítő fizetési eszköznek.

A Kártya igazolja, hogy tulajdonosa jogosult az Egészségpénztár Alapszabálya előírásainak megfelelően szolgáltatások igénybevételére, illetve termékek vásárlására, bérlésére.

A Kártya biztosítja, hogy a pénztártag az egyéni egészség számláján nyilvántartott szabadon felhasználható fedezetéből elektronikus úton, az Elfogadónál elhelyezett POS terminálon keresztül, bármikor zároltathat.

2.10 MÁGNESCSÍK

Az a hagyományos azonosító, kártya, mely mágnescsíkján szabad szemmel nem látható azonosító adatokat tárol, amelyek POS terminállal történő leolvasásával tranzakció hajtható végre.

2.11 POS TRANZAKCIÓ

Jelenti azt a kártyaelfogadást, mely a POS terminál használatával történik, és a tranzakció a Kártyaközpont (GBC) szerverén keresztül jut el a Tempo Egészségpénztár autorizációs központba. A POS tranzakció jelenti a kártya használatával történő sikeres vagy sikertelen egyenlegmódosításokat és egyenleginformáció kérést a POS készüléken keresztül.

2.12 POS TERMINÁL

Bankkártya elfogadó rendszerekben használatos elektronikus kártyaolvasó berendezés, amely a kártyatranzakció helyén, a Kártyabirtokos Egészségpénztári egyenlege igazolásának és terhelésének eszköze.

2.13 TELEFONOS ENGEDÉLYEZÉS VOICE AUTORIZÁCIÓ

Az a kártyaelfogadás, amikor a Szolgáltató telefonon jelentkezik be a kártya ügyfélszolgálathoz, a szolgáltatás finanszírozhatóságának az ellenőrzésére. Az elektronikus autorizációt a kártyaközpont ügyfélszolgálata végzi. A tranzakció engedélyezése telefonon keresztül szóban történik. Telefonos tranzakció lehet a sikeres, vagy sikertelen egyenlegmódosítás, egyenleginformáció és a szolgáltatás finanszírozhatósága egyéb jogszabályi feltételeinek a vizsgálata.

2.14 ENGEDÉLYSZÁM

Az autorizációs központ által generált sorszám, mely a szolgáltató felé igazolja, hogy a kártyabirtokosnak rendelkezésre áll az egészségpénztári számláján a fedezete a szolgáltatás ellenértékének a kifizetésére és egyben igazolást jelent arról, hogy a szolgáltatás ellenértéke zárolásra kerül a pénztártag számláján. Telefonos tranzakció esetén az engedélyszám tartalmazza a finanszírozhatóság egyéb feltételeinek a vizsgálatát is.

3. KÁRTYA HASZNÁLATA, ÓVINTÉZKEDÉS

Az Egészségkártya belföldi használatra alkalmas, szerződött szolgáltatói elfogadóhelyen használható, kizárólag vásárlásra. Készpénz felvételre nem alkalmas. Vásárlás a tagi számlán lévő összeg erejéig engedélyezett, a kártyával mínuszba lépés nem lehetséges.

A kártyát óvni kell minden mechanikai sérüléstől, mert hibás, sérült kártyát a kártyaelfogadóhelyek nem fogadnak el. Használat során a Kártyát nem szabad mágneses tér hatásának kitenni, mert a mágnescsíkon lévő adatok megsérülhetnek és a Kártya használhatatlanná válik.

3.1 A KÁRTYA KIKÜLDÉSE

Az Egészségkártyát az Alapszabály alapján minden pénztártagnak kötelező igényelnie.

Az első Kártya kiadásáról a belépést követően a Pénztár gondoskodik. Az Egészségkártya a Pénztártagok részére ajánlott küldeményként kerül postázásra a belépési nyilatkozaton megadott levelezési címre. A kártyacsomagban elhelyezésre kerül a kártya, a PIN-kód. A kártya az átvételét követően azonnal használható. A kártya érvényessége 3 év, a feltüntetett lejáratú év/hó utolsó napja 24:00 óráig érvényes. A kártya aláírás csíkkal ellátott.

3.2 CSEREKÁRTYA, TÁRSKÁRTYA, PÓTKÁRTYA

Új kártyát a Kártyaigénylő nyomtatványon igényelhet a Pénztártag az alábbiakra

Ellopott, megrongálódott, Névváltozás, Társkártya, Névelírás.

A Kártyaköltség kizárólag névelírás esetében nem kerül levonásra a Pénztártag egyéni számlájáról. Az ellopott, megrongálódott, névváltozás, társkártya kiadásáról a Pénztár azt követően intézkedik, hogy a pénztártag egyéni egészség számláját a jelen szabályzat alapján az adott kártya kibocsátási költségével megterhelte.

3.3 LEJÁRT KÁRTYA

A lejárt Kártyát a Pénztár külön értesítés nélkül cseréli, kivéve azon Kártyabirtokos esetében, akinek a számláján nincs annyi összeg, amelyből a kártya díja levonható.

Ilyen esetekben a Pénztár E-mailben vagy postai úton ad tájékoztatás a Pénztártag részére a lejáratról, valamint arról, hogy nem rendelkezik az egyéni számláján kellő fedezettel. Addig amíg nincs az egyéni számlán a Kártyadíjnak megfelelő összeg, nem kerül megrendelésre a kártya. A Tempo Egészségpénztár az Alapszabály 11. pont a Tagsági jogviszonyban foglaltaknak megfelelően automatikusan rendel meg a lejárt kártya helyett az új kártyát, tekintettel arra, hogy a tagsági jogviszony feltétele az érvényes kártya megléte.

3.4 KÁRTYA LETILTÁS

Ha a Pénztártag kártyáját elvesztette, ellopták vagy megrongálódott, az illetéktelen használat megelőzése érdekében a nap 24 órájában letilthatja a 06-1/421-2299-es számon a Bankkártya Zrt.-nél lehet, amelyhez a kártyatulajdonos anyja neve(leánykori) és születési idejét szükséges megadni.

A Kártyaletiltásról munkanapokon 8.00 és 20.00 óra között a 06-1/382-76-57 telefonszámon a Kártyaközpontnál intézkedhet.

A lefiltott Kártyát a későbbiekben használni nem lehet, így pótkártyát írásban a Kártyaigénylő nyomtatványon lehet igényelni.

A pótkártya érvényességi ideje megegyezik a pótoltt kártya érvényességi idejével.

Le nem tiltott Kártya jogosulatlan felhasználásból eredő mindennemű kár a Pénztártagot terheli figyelemmel a Kártyadíjakra vonatkozóan is.

Mivel a telefonos letiltás esetén az illetékesség ellenőrzésére nincs lehetőség, a Pénztárat nem terheli felelősség a letiltás következményeiért akkor sem, ha az illetéktelen személytől érkezett. Az illetéktelen személytől eredő minden kárért a Pénztártagot terheli felelősség.

4. KÁRTYÁHOZ KAPCSOLÓDÓ DÍJAK

Névelírás esetén amennyiben a Pénztár hibájából történt az elírás nem számol fel kártyadíjat.

A 2010. október 29-es küldöttközgyűlés elfogadta az alábbi Alapszabály módosítást.

Alapszabály 10. oldalon a 31. pontba bekerült egy időszakos akció „A Pénztár 2010. november 1 és 2011. február 28 között záradékolt belépések esetén a 3.500,-Ft-os kártyadíjat nem számította fel.”

4.1 ELSŐ KÁRTYA ÉS LEJÁRT KÁRTYA DÍJA:

A Pénztártag részére kibocsátandó első (belépéskori) Kártya, valamint a lejárt Kártya díja 3.500,- Ft.

Ellopott, megrongálódott, Névváltozás miatti Pótkártya díja:

A rendes (3 éven belüli) lejáratú időn belüli kártyacseréje 3.500,- Ft.

4.2 TÁRSKÁRTYA DÍJA:

A társkártya díja 3.500,-Ft, mely a Pénztártag egyéni számlájáról kerül levonásra.

4.3 PIN KÓD DÍJA:

Az első kártyához tartozó PIN kód díjmentes, pótlás esetén 500,- Forint, mely a Pénztártag egyéni számlájáról kerül levonásra.

4.4 TRANZAKCIÓS DÍJ:

A Pénztár a Pénztártagtól tranzakciós díjat nem számol fel. A pénztártag számára a Kártya használatával történő szolgáltatás-igénybevétel nem járhat semmilyen többletköltséggel a más fizetési és elszámolási módokhoz képest. A Pénztár a kártyaelfogadói szerződésben meghatározott feltételek alapján jogosult tranzakcióhoz kapcsolódó adminisztrációs díjat felszámítani az egészségpénztári szolgáltatónak.

4.5 SZÁMLAKIVONAT, ADÓIGAZOLÁS DÍJA:

A tag aktuális számlaegyenlegét telefon és interneten keresztül bármikor lekérdezheti. A Pénztár évente egyszer díjmentesen éves számlakivonatot és adóigazolást küld. A tag írásbeli kérésére 800.-Ft/alkalom díjfizetés ellenében (mely a pénztártag egyéni számláját terheli) levélben, adott időszakra elkészített számlakivonatot vagy adóigazolást küld.

5. KÁRTYA ÉRVÉNYESSÉGE

A kártya a pénztártagsági jogviszony fennállása alatt, jelen szabályzat szerint használható.

A kártya érvényessége (lejáratú ideje) 3 év, amely a Kártyán feltüntetett lejáratú év/hó utolsó napja 24:00 órakor jár le.

Tagsági jogviszony megszűntetésekor a Kártya érvénytelenné válik.

6. ELFOGADÓHELYEK

A TEMPO EGÉSZSÉGPÉNZTÁR szerződést köt mindazokkal a Szolgáltatókkal, akik az Egészségkártyát elfogadják. Az elfogadóhelyet kiragasztott matricával jelöljük meg.

A kártyaelfogadó helyek listáját a Pénztártagok folyamatosan megismerhetik Interneten, belső levelezési rendszereken keresztül, valamint postai úton is kérhetik.

7. A SZÁMLÁZÁS SZABÁLYAI

A „kártyás” tranzakciók számlázás szabályai azonosak a Szolgáltatási Szabályzat 5. fejezetében leírtakkal.

Adott szolgáltatás ellenértékének kiegyenlítése csak a POS terminálon keresztül történő lehúzással, (mágnescsík használat) vagy Voice autorizáció (telefonos engedélyezés) módzatok egyikének alkalmazásával lehetséges. A számla a Pénztártag és a Pénztár szempontjából egyidejűleg a teljesítés igazolásának dokumentuma is.

A teljesítésigazolás érdekében a számlára olvashatóan rá kell vezetni:

- a szolgáltatást ténylegesen igénybe vevő személy(ek), azaz a Pénztártag és/vagy jogosultak nevét (neveit);
a Pénztártag kártyaszámát, vagy tagkódját; az engedélyezés során („gépi” POS vagy telefon) kapott engedélyszámot.

A számlát és az egészségpénztári kártyával történő fizetés esetén a leolvasó terminál által készített nyugtát a Pénztártagnak, vagy az igénybevevő jogosultnak alá kell írnia.,

A Pénztár a szabályosan kiállított és a fentiek szerint azonosítható számla eredeti - első - példánya, nélkül kifizetést nem teljesíthet.

8. A SZÁMLAKIÁLLÍTÁS

A szolgáltatónak a szolgáltatásról, a termékek értékesítéséről minden esetben közvetlenül az értékesítést, szolgáltatás nyújtását követően számlát kell kiállítania.

A számla formájának és tartalmának (papír alapú és elektronikus számla esetében is) a számviteli törvény előírásainak megfelelő, a mindenkori áfa-törvényben részletezett általános alaki kellékeinek kell megfelelnie, a fizetés módjától függetlenül.

A számla a Pénztártag és a Pénztár szempontjából egyidejűleg a **teljesítésigazolás dokumentuma** is.

A teljesítésigazolás érdekében a számlának tartalmaznia kell a pénztártag beazonosításához szükséges adatokat.

A Pénztár számla nélkül, illetve a pénztártag, illetve szolgáltatási kedvezményezettjének egyértelmű beazonosításának hiánya esetén kifizetést nem teljesíthet.

A gépi és telefoni engedélyeztetés esetén is a tranzakció engedélyszámát a számlán fel kell tüntetni, a számlára az engedélyszámot a szolgáltatónak kell rávezetni.

A gépi tranzakció esetén a kerekítési szabályok figyelembe vétele nélkül kell a kártyahasználatot alkalmazni, azaz minden esetben a számla és a tranzakció összegének meg kell egyeznie.

A gépi engedélyezettetés alkalmával kiállított kártya SLIP eredeti példánya a szolgáltatónál marad a másolati példánya a fizetést teljesítő pénztártagot vagy kedvezményezettjét illeti meg. A kártya SLIPET a szolgáltató a számla ellenértékének teljesítéséig kell megőrizni.

9. A SZÁMLAKIÁLLÍTÁS SZABÁLYAI

A Pénztár csak a számviteli törvény előírásainak megfelelő, általános alaki kellékekkel ellátott, **egészségpénztári szolgáltatás esetén** a pénztár nevére kiállított számla, egyszerűsített számla, vagy jelen szabályzatban meghatározott adattartalmú bizonylat ellenében teljesít.

Ennek megfelelően a számlán az alábbi adatok megjelölése minden esetben szükséges:

Vevő: TEMPO EGÉSZSÉGPÉNZTÁR
1025 Budapest, Nagybányai út 92.,
valamint a pénztártag beazonosításához szükséges adatokat.

A Pénztár által finanszírozott **termékek ellenértékének a kiegyenlítése** (gyógyszer, gyógyhatású készítmény stb., gyógyászati segédeszköz, sporteszköz, Braille-írással készült könyvek, magazinok, vakvezető kutya költségei, mozgáskorlátozott személyek életvitelének megkönnyítéséhez szükséges speciális eszközök vásárlása esetén) elszámolásához elfogadható olyan a Számviteli törvény előírásainak megfelelő alaki kellékekkel bíró számla, egyszerűsített számla, vagy jelen szabályzatban meghatározott adattartalmú bizonylat is, ahol Vevőként a Pénztár neve, címe helyett a pénztártag, (és a szolgáltatásra jogosult, bejelentett közeli hozzátartozó) neve, címe van feltüntetve a számlán.

A Pénztár kifizetést teljesíthet a Pénztár nevére kiállított elektronikus dokumentum alapján is. Az elektronikus dokumentum több pénztártaggal kapcsolatos gazdasági eseményt, gazdasági műveletet is tartalmazhat. Ebben az esetben a gazdasági műveletet (eseményt) tagonkénti bontásban kell feltüntetni. Az elektronikus dokumentumot az elektronikus aláírásról szóló törvény szerinti legalább fokozott biztonságú elektronikus aláírással és időbélyegzővel kell ellátni.

Mind az elektronikus, mind a papír alapú bizonylatnak, annak pénztári elfogadása érdekében legalább az alábbi tartalmi elemekkel rendelkeznie kell:

- ✓ a bizonylat megnevezése, sorszáma vagy más azonosítója;
- ✓ a bizonylat kibocsátásnak a kelte;
- ✓ a termékértékesítést, szolgáltatást nyújtó neve, címe és adószáma;
- ✓ a vevő neve, címe, közösségi adószáma, adószáma, ha a vevő adófizetésre kötelezett;
- ✓ Közösségen belüli adómentes értékesítés esetén a vevő közösségi adószáma;
- ✓ a teljesítés időpontja;
- ✓ a termék, szolgáltatás megnevezése, valamint besorolási száma, amely beazonosításához szükséges;
- ✓ a termék, szolgáltatás mennyiségi egysége;
- ✓ a termék, szolgáltatás egységára;
- ✓ a termék, szolgáltatás ellenértéke összesen;
- ✓ a bizonylat végösszege;
- ✓ a fizetés módja, határideje.

10. ZÁROLÁS ÉS KIEGYENLÍTÉS A SZOLGÁLTATÓ FELÉ

10.1 SZÁMLA BEKÜLDÉS

A Szolgáltató/Forgalmazó jogosult saját maga meghatározni az Egészségpénztárhoz beküldendő számlák küldési gyakoriságát. A Szolgáltató/Forgalmazó vállalja azonban, hogy a vonatkozó - összegyűjtött - számláit legalább havonta, a tárgyhót követő hó első munkanapján, elküldi az Egészségpénztárnak. Szolgáltató/Forgalmazó tudomásul veszi és az Egészségpénztár vállalja, hogy a számla(ák) kiegyenlítése a Pénztárhoz történő beérkezést követően 15 banki munkanapon belül történik.

10.2 ZÁROLÁS

A Szolgáltató/Forgalmazó a tag kezdeményezésére az igénybe vett szolgáltatás, illetve megvásárolt áru ellenértékét zároltatja a POS terminál, vagy telefoni engedélyeztetés segítségével.

A pénztár a zárolt összeget csak a zárolással kapcsolatos követelés kiegyenlítésére használhatja fel. Elektronikus számla alkalmazása esetén a zárolt összeg felhasználása csak akkor történhet meg, ha az igénybe vett szolgáltatás jogszerűségéről a pénztár meggyőződött.

A zárolás megszűnik:

- a) az összeg felhasználásával, (számla beérkezése és annak kiegyenlítése)
- b) elektronikus számla esetén a jogalap nélkül igénybe vett szolgáltatások ellenértékéeként való zárolás esetén a zárolás pénztár általi megszüntetésével, illetve
- c) a jogszabály erejénél fogva legkésőbb a zárolás kezdeményezésétől számított 181. napon. (Tehát a szolgáltatás/termék ellenértéke az Egészségpénztártól és a tagtól nem követelhető)

Szolgáltató/Forgalmazó tudomásul veszi a c) pontban rögzített jogvesztő határidőt és vállalja, hogy az 9.1 pontban leírtaknak megfelelő határidőben számláit az egészségpénztár számára megküldi.

Az Egészségpénztár vállalja, hogy abban az esetben ha Szolgáltató/Forgalmazó 9.1 pontban vállalt kötelezettségének nem tesz eleget, akkor a szolgáltatói szerződésben rögzített hivatalos email címre értesítést küld a határidő lejártát követő 30 napon belül. Az Egészségpénztár vállalja továbbá, hogy a jogszabály erejénél fogva beálló jogvesztő határidő letelte előtt 30 nappal ismételt email értesítést küld Szolgáltató/Forgalmazó számára. Ha ezen értesítés után sem érkezik számla az Egészségpénztárhoz, akkor a jogszabály erejénél fogva a vásárlás napjától számított 6 (3) c pontban rögzített napon a zárolás megszűnik.

Zárolás a tagsági viszony megszűnése esetén:

A tagsági jogviszony megszűnése esetén a zárolt összeg a tag (kedvezményezett), átlépés esetén az átvevő pénztár részére nem fizethető ki, illetve nem utalható át. Amennyiben a zárolás megszűnését követően marad fenn összeg, akkor az a tag követelése, amit a pénztár utólagos elszámolás keretében a tag (kedvezményezett), átlépés esetén az átvevő pénztár részére a zárolás megszűnését követő 15 napon belül kifizet, illetve átutal.

11. AZ EGÉSZSÉGGÁRTYA HASZNÁLATA SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELEKOR

A Pénztártag felhasználható fedezete terhére az Alapszabályban meghatározott keretek között, az abban rögzített feltételek teljesülésekor:

11.1 KIZÁRÓLAG SZOLGÁLTATÓI SZERZŐDÉSSEL IGÉNYBE VEHETŐ SZOLGÁLTATÁSOK

A számlán vevőként a Pénztár nevét kell feltüntetni

Egészségügyi szolgáltatások

- ✓ egészségterv (prevenciós szolgáltatás)
- ✓ szűrővizsgálat (prevenciós szolgáltatás)
- ✓ orvosi (egészségügyi) szolgáltatás

Rehabilitációs szolgáltatások

a prevencióként jelölt szolgáltatásoknál a kedvezményes elszámolhatóság feltétele az egyéni egészségterv

- ✓ otthoni gondozás (orvosi javaslat)
- ✓ gyógykúrák (5db) (prevenciós szolgáltatás)
- ✓ természetgyógyászat
- ✓ gyógytorna, masszázs, fizioterápia (prevenciós szolgáltatás)

11.2 SZOLGÁLTATÓI SZERZŐDÉS NÉLKÜL ELSZÁMOLHATÓ SZOLGÁLTATÁSOK

A számlán vevőként a pénztártag neve szerepel, kivétel: sportolás

sportszolgáltatások

- ✓ sportolás
- ✓ sporteszközök

fogyatékkal élők költségeinek támogatása

- ✓ Braille írású termékek (hatósági igazolás)
- ✓ megváltozott egészségi állapotúak szolgáltatása (hatósági igazolás)
- ✓ vakvezető kutya költségei (hatósági igazolás)

gyógyszertárban vásárolható termékek

- ✓ humán gyógyszer
- ✓ magisztrális termékek
- ✓ anyatej pótlók
- ✓ speciális tápszerek
- ✓ gyógyászati segédeszköz (TB által támogatott)
- ✓ gyógyászati segédeszköz (TB által nem támogatott esetben orvosi javaslat)
- ✓ orvostechnikai eszközök (ORKI, MEEI vagy a Hivatal által kiadott minősítéssel rendelkező vagy az EU országokban működő hatóság által kiadott minősítéssel rendelkezők) támogatása
- ✓ csecsemő betegápolási cikkek
- ✓ gyógyvizek
- ✓ gyógyteák (gyógyszertárban vásárlás esetén)
- ✓ fog- és szájápoló szerek, eszközök

- ✓ gyógyhatású termékek (OGYI engedélyszám, forgalomba hozatali engedély)

gyógyászati segédeszközök, egészségügyi és egészségvédelmi termékek

- ✓ szemüveg, kontaktlencse (TB által támogatott)
- ✓ szemüveg, kontaktlencse (TB által nem támogatott esetben orvosi javaslat vagy működési engedéllyel rendelkező, szakképzett optometrista javaslat)
- ✓ gyógyászati segédeszköz (egyéb) (TB által támogatott)
- ✓ gyógyászati segédeszköz (egyéb) (TB támogatás nélkül, orvosi javaslat)
- ✓ orvostechnikai eszközök (ORKI, MEEI vagy a Hivatal által kiadott minősítéssel rendelkező vagy az EU országokban működő hatóság által kiadott minősítéssel rendelkezők) támogatása
- ✓ csecsemő és betegápolási cikkek
- ✓ gyógyvizek, gyógyhatású termékek (OGYI engedélyszám, forgalomba hozatali engedély)

12. AZ EGÉSZSÉGGÁRTYÁVAL FELHASZNÁLHATÓ FEDEZET ÖSSZEGE

Az Egészségkártya mindenkor a Pénztártag által felhasználható fedezetet tartalmazza. A kártya használata során a felhasználható egyenleg minden egyes szolgáltatás elszámolását követően aktualizálásra kerül. A Pénztártag számlájával kapcsolatos jóváírásról és terhelésről 24 órán belül értesítést kap e-mailben, amennyiben ezt a szolgáltatást igénybe veszi és rendelkezik e-mail címmel. A Pénztár és a Kártyaközpont online kapcsolatban van.

13. A SZOLGÁLTATÁS ELSZÁMOLÁSA AZ EGÉSZSÉGGÁRTYA MÁGNESCÍKJÁNAK SEGÍTSÉGÉVEL

Azoknál a Szolgáltatóknál, ahol a kártyaelfogadó berendezés üzemel, a szolgáltatás ellenértékének elszámolásakor a következő teendők vannak:

- a kártyahasználat szándékának bejelentése,
- a szolgáltatás ellenértékének tisztázása,
- kártya átadása a pénztárosnak (eladónak),
- kártya áthúzása a POS terminálon,
- a kártyaelfogadó eszköz mellé helyezett billentyűzetten (PIN-PAD) a Pénztártag a személyes PIN kódját – a kártyaelfogadó berendezés típusától függően - rendszerint meg kell, hogy adja,
- a PIN kód ellenőrzését követően a POS terminál lekérdezi a Kártyaközponttól , hogy a szolgáltatás ellenértékének elszámolására elegendő összeg áll-e a Pénztártag rendelkezésére.
- ha igen, akkor egy engedélyszámot ad, egyúttal módosítja a központi fedezet egyenlegét, s a POS terminál nyugtát nyomtat,
- a nyugta tartalmát a Pénztártag ellenőrzi, és aláírásával hitelesíti,
- a szolgáltatásról a Szolgáltatóknak a megfelelő tartalmi elemekkel számlát kell kiállítania és továbbítania az Egészségpénztár felé,

14. TELEFONON TÖRTÉNŐ ENGEDÉLYEZTETÉS A KÁRTYAKÖZPONTTAL (VOICE AUTHORIZÁCIÓ)

Amennyiben a Szolgáltató nem rendelkezik kártyaleolvasó berendezéssel, de van telefonja, a Pénztártagnál pedig ott az Egészségkártya - a Kártyaközpont nyitvatartási idejében (munkanap 8-20 óra között) -, lehetőség van az Egészségkártya használatának engedélyeztetésére, a Pénztártag központi fedezetének ellenőrzésére a Kártyaközpont ügyfélszolgálatánál.

Előfordulhatnak továbbá olyan műszaki meghibásodások, amikor a Szolgáltató a Kártyaközponttól telefonon kell, hogy engedélyt kérjen a kártya-alapú elszámolásra és a fedezet ellenőrzésére, illetve felhasználására.

Az engedélyeztetést és a fedezet ellenőrzését telefonon kell megtenni, az alábbiak szerint:

- a Szolgáltató telefonon felhívja a Kártyaközpontot (06-1-382-7657 vagy 06-1-382-7652) és bemondja a Szolgáltató nevét, az azonosítóját, címét, egyéb azonosítóját, valamint a kártyáról beolvassa a Pénztártag kártyaszámát, és bediktálja az elszámolandó összeget;
- a Kártyaközpont ügyeletes néhány véletlenszerűen kiválasztott adatra rákérdez a Pénztártagtól és a Szolgáltatótól;
- amikor meggyőződött arról, hogy jogos bejelentkezés történt, ellenőrzi a Pénztártag központi fedezeti egyenlegét;
- amennyiben a tranzakció megkapja az engedélyt, az engedélyszámot a Kártyaközpont bediktálja a Szolgáltató munkatársának, aki azt **azonnal** köteles rávezetni a számlára,
- elutasítás esetén ezt a tényt közli a Pénztártaggal;
- visszakérdezi a kiadott engedélyszámot, és ezzel a telefoni engedélyeztetés (voice authorizáció) befejeződött; a szolgáltatásról a Szolgáltatónak a megfelelő tartalmi elemekkel számlát kell kiállítania és továbbítania az Egészségpénztár felé.

15. KÉSZPÉNZFIZETÉS LEHETŐSÉGE

A pénztártag bármely szolgáltatónál, bármely szolgáltatás esetén választhatja az általa helyszínen történő készpénzi,- vagy bankkártyás fizetési módot.

A Pénztár – szabályos bizonylatok esetén – a kézhezvételtől számított 5 banki munkanapon belül a pénztártag számlájára átutalja a számla ellenértékét.

Ha a pénztártag az általa készpénzben kiegyenlített számlát benyújtja Pénztárhoz, lehetősége van arra, hogy a számla értékét egyéni számlájáról részletekben igényelje vissza.

Amennyiben a pénztártag által benyújtott számla 100. 000 forint feletti összegről szól, igényelheti egyéni számlájáról a számla ellenértékének részletekben történő kifizetését. A részletekben történő kifizetés havi ütemezésű lehet, az ütemezéséről a pénztártagnak írásban kell nyilatkoznia a Pénztár részére. A kifizetések számát és összegét a pénztártag határozza meg. A számla utolsó részlete ütemezésének és teljesítésének tárgyév december 31-ig meg kell történnie, azaz a számla Pénztárhoz történő benyújtásának és az utolsó részlet kiegyenlítésének azonos évben kell történnie.

A kifizetések részletének összege egyenként nem lehet kisebb, mint 2. 000 Ft.

A benyújtott számla teljes értékének kifizetéséig a Pénztár nyilvántartást vezet.

16. REKLAMÁCIÓKEZELÉS

A kártyabirtokos az egyes kártyaműveletekkel kapcsolatos kifogását szóban vagy írásban bejelentheti a pénztárnak. A szóban bejelentett kifogást írásban is meg kell erősíteni, csatolva a rendelkezésre álló minden bizonylatot. A kifogást a pénztár megvizsgálja és a kézhezvételtől számított 30 napon belül dönt, amelyről írásban tájékoztatja a tagot.

17. HIBAJELZÉSEK ÉS TEENDŐK

- a. **„A kártya megsérült”** üzenet érkezik
Új kártya igénylése az Egészségpénztártól, TEMPO-5. sz. igénylőlapon.
„A mágnescsík nem használható” üzenet érkezik
Kártya felküldése a Kártyaközpontba, ahol a javítást elvégzik.
- b. **„Elutasított tranzakció”** üzenet érkezik (mágnescsík használata esetén)
Nincs kellő fedezet a szolgáltatás elszámolására, vagy a terminál még nincs felkészítve a TEMPO Egészségkártya elfogadására, ezért a szolgáltatást csak készpénzzel, vagy telefoni engedélyeztetéssel lehet igénybe venni.
- c. **„Nincs fedezet”** üzenet érkezik (elektronikus pénztárca használata esetén)
Nincs fedezet az elektronikus pénztárcában a szolgáltatás elszámolására, ezért a szolgáltatást csak készpénzben lehet igénybe venni, vagy meg kell kísérelni az ellenérték kifizetését a központi fedezeti alapból.
- d. **„Rossz PIN kód”** üzenet érkezik A Pénztártag nem a számára kiosztott PIN kódot ütötte be a gépbe, ezért a POS terminál a tranzakciót nem engedélyezi.
Meg kell kísérelni a helyes PIN kód beütését, de figyelni kell arra, hogy három sikertelen kísérlet után a kártya használhatatlanná válik. Ebben az esetben fel kell hívni telefonon a Kártyaközpontot, ahol telefoni engedélyeztetést kérhet a szolgáltató, vagy a pénztártag készpénzben fizet.
- e. **„Hibás kártya”** üzenet érkezik
Olyan kártyát kívánnak beolvasatni, amelyet, az ezt megelőző használata során korábban vettek ki a leolvasó berendezésből, mint ahogy a program a feladatát befejezte volna.
A kártyát a Kártyaközpontba kell eljuttatni, ahol a bevizsgálást, ellenőrzést és újraaktiválást elvégzik.

18. A PÉNZTÁRTAG TEENDŐJE KÁRTYÁJA, PIN-KÓDJA ELVESZTÉSE ESETÉN

Ha a Pénztártag vagy hozzátartozója elvesztette kártyáját, azt a lehető legkorábbi időpontban le kell tiltani, hogy illetéktelen ne használhassa.

A Kártyaletiltásról munkanapokon 8.00 és 20.00 óra között a 06-1/382-76-57 telefonszámon a Kártyaközpontnál intézkedhet, egyéb időpontokban a 06-1/421-2299-es számon a Bankkártya Zrt.-nél lehet, amelyhez a kártyatulajdonos anyja neve (leánykori) és születési idejét szükséges megadni.

A letiltott kártyát a későbbiekben használni nem lehet, ezért új kártyáért a Pénztárhoz kell fordulni. Az új kártya költsége a Pénztártagot terheli.

A letiltás után megtalált kártyát a szükséges azonosítás után újra aktiváltatni lehet a Kártyaközpontnál munkanapokon 8.00 és 20.00 óra között a 06-1/382-76-57 telefonszámon.

A PIN kód elvesztése, elfelejtése esetén az Egészségkártyához a Pénztártag közvetlenül a Kártyaközponttól írásban új PIN kódot kérhet, külön térítés ellenében, mely 500,- Forint. A PIN kódot zárt borítékban a Kártyaközpontot üzemeltető társaság küldi meg.

19. ÉRTESÍTÉSEK, EGYENLEGKÉRDEZÉSEK

Honlapon keresztül

20. PÉNZTÁR ELÉRHETŐSÉGEI, ÜGYFÉLSZOLGÁLATAI

Telefonos engedélyezettetés elérhetősége: (06-1) 382-76-57

20.1 BUDAPESTI KÖZPONT

1025 Budapest, Nagybányai út 92. (11-es busz végállomása)

Postacímünk: 1538 Budapest, Pf.: 550,

Telefonszám: 06-1-463-4603

Fax: 06-1-463-4604, 06-1-382-7225

Nyitvatartás: hétfőtől-péntekig, 8.00-16.30-ig

Telefonos ügyfélszolgálat: hétfőtől-péntekig, 8.00-20.00-ig.

(Ettől eltérő időpontokban automata ügyfélszolgálatunkat, egyenlegkérdezést és számlatörténet szolgáltatásokat érhet el.)

E-mail: egeszsegpenztar@egeszsegpenztar.hu

20.2 GYŐRI ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODA

Postacím: 9002 Győr Pf. 501.

9027 Győr, Martin út 1. l. 4.

Új Telefonszámok: 06-1/463-4608; 06-1/382-7651

Új Faxszámok: 06-1/382-7225; 06-1/463-4604

E-mail: egeszsegpenztar@egeszsegpenztar.hu

Nyitvatartás: hétfőtől-péntekig, 7.00-16.30-ig

20.3 SZÉKESFEHÉRVÁRI ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODA

8000 Székesfehérvár, Holland fasor 14.

Telefonszám: (06- 30/3601398);

Nyitvatartás: hétfőtől-péntekig, 10.00-15.00-ig

20.4 SZEGEDI ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODA

Postacím: 6750 Algyő, "Jura" Ipari Park, F18 ép.

6701 Szeged, Algyő Ipartelep

Telefonszám: (06-62) 517-400 / 51-270

Nyitvatartás: keddtől-péntekig, 9.00-15.30-ig, valamint csütörtökön 9.00-14.00-ig

20.5 SZÁZHALOMBATTAI ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODA

2443 Százhalombatta, Dunai Finomító, Irodaház 162-es iroda

Telefonszám: (06-30) 258-2231;

Nyitvatartás: hétfőtől-péntekig, 9.00-12.00-ig, valamint 13.00-15.00-ig

ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Jelen szabályzat a Tempo Egészségpénztár Igazgatótanácsának.(2013.01.04.) számú határozata alapján 2013.január 01-én lép hatályba.

Pintérmé Zlota Anikó
IT elnök